

HELSINGIN YLIOPISTON KOULUTUS-JA KEHITTÄMISKESKUS PALMENIA

Anne-Maarit Sorri: Ikääntyneiden mielipiteitä apteekin palvelusta ja lääkeinformaatiosta

Apteekkifarmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD

Projektityö, 48 s., 1 liite

Projektityön ohjaaja: Filosofian tohtori Kirsi Lumme-Sandt, Tampereen yliopisto

Lokakuu 2006

TIIVISTELMÄ

Ikääntyneet ovat apteekin suurin asiakasryhmä. Ikääntyneet käyttävät apteekin palveluita monta kertaa vuodessa, useasti enemmän kuin muita terveydenhuollon palveluita. Tulevina vuosina ikääntyneiden määrä tulee kasvamaan entisestään. Vuonna 2025 Suomessa on yli 65-vuotiaita yli 1.5 miljoonaa ja yli 75-vuotiaita yli 500 000. Suurin osa heistä asuu kotona mahdollisimman pitkään, osa elämänsä loppuun asti. Kroonisten sairauksien takia ikääntyneiden käyttämä lääkemäärä on usein suuri.

Tutkimuksessa haastateltiin 11 yli 70-vuotiasta pohjoiskymenlaaksolaista ikääntynyttä. Kaikki haastateltavat asuivat kotona eikä heillä käynyt kotisairaanhoidajaa. Teemahaastattelu jakaantui kahteen osaan, joista toinen käsitteli apteekkia ja sen palveluita. Toinen osa käsitteli informaatiota. Haastateltavilta pyrittiin selvittämään mistä lähteistä he hakevat tietoa lääkkeistä ja mitä mieltä he ovat apteekin antamasta lääkeinformaatiosta. Teemahaastattelut tehtiin kevään 2006 aikana ikääntyneiden kotona.

Kaikilla haastateltavilla oli käytössään reseptilääkkeitä. Suurimman ryhmän lääkkeitä muodostivat sydän- ja verisuonilääkkeet. Itsehoitolääkkeitä käyttivät satunnaisesti yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki. Ainoastaan yksi haastateltavista mainitsi ongelmia lääkkeiden käytössä.

Apteekin palveluihin oltiin tyytyväisiä ja eikä niihin juuri muutosta kaivattu. Apteekissa oli helppoa asioida ja palvelu oli ystävällistä ja nopeaa. Apteekki on muuttunut haastateltavien mielestä entisajoista huomattavan paljon palvelualttiimmaksi ja ikääntyneet ovat huomioineet myös palvelun tasalaatuisuuden eri apteekeissa. Haastateltavat eivät kertoneet apteekkikokemuksistaan kovin montaa tarinaa. Sairauksista ja lääkärillä käynneistä haastateltavat kertoivat avoimemmin. Apteekissa asiointiin ei välttämättä liity tunteita, kuten sairauksiin ja sitä kautta lääkäriin.

Tietoa lääkkeistä ikääntyneet hakevat ensisijaisesti lääkäriltä. Apteekin antamaan informaatioon haastateltavat olivat tyytyväisiä. Haastateltavat tiedostivat apteekin asiantuntijuuden lääkkeisiin liittyvän tiedon antajana, mutta he eivät osaa kovin hyvin käyttää sitä hyväkseen. Alle puolet haastateltavista oli kysynyt neuvoja apteekista, mutta saatuihin ohjeisiin kysyjät olivat olleet tyytyväisiä. Apteekissa puhuttiin lääkkeistä ymmärrettävästi ja selkeästi. Lääkeinformaation tarpeeseen osa haastateltavista suhtautui epäilevästi. He eivät kokeneet tarvitsevansa tietoa lääkkeistä, vaan tietty epävarmuus ja passiivisuus ikään kuin kuuluivat asiaan.

Apteekilla on mahdollisuus vuorovaikutuksessa ikääntyneen kanssa parantaa ikääntyneen tietoa lääkkeistä ja siten parantaa lääkehoidon onnistumista. Pelkkä tiedon jakaminen ei riitä, vaan kuunteleminen ja kysyminen ovat tärkeitä viestinnän taitoja, joihin on syytä panostaa mm. koulutuksella. Apteekin tietotaidon levittäminen esim. potilasjärjestöjen kautta lisää apteekin asiantuntijuuden tunnettavuutta.

AVAINSANAT: IKÄÄNTYNEET, HAASTATTELU, APTEEKKI, PALVELU, LÄÄKEINFORMAATIO